BILAN DES RÉALISATIONS 2010-2011

Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Adopté par le Conseil régional des partenaires
du marché du travail de Montréal
le 22 juin 2011

Emploi Québec

Coordination
Évelyne Bishisha Bashala
Coordonnatrice des plans d'action régional et locaux
Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

Collaboration
Serge Lafrance
Coordonnateur
Service des budgets et de l'information de gestion

Différentes unités administratives de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Mise en page
Claudia Fernandez
Technicienne en administration
Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

Pour tout renseignement concernant le document :
Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal
276, rue Saint-Jacques, mezzanine
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : 514 725-5221
Télécopieur : 514 864-6827

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE D'EMPLOI-QUÉBEC 4

1. LA PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION 5

1.1. Le cadre organisationnel d'Emploi-Québec 5

1.2. La Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal 6

2. LE CONTEXTE 7

2.1. Le contexte organisationnel 7

2.2. Les ressources 7

3. LES RÉSULTATS 8

3.1. Les faits saillants des résultats de 2010-2011 par rapport à ceux de 2009-2010 10

3.2. Les résultats au regard des enjeux et des orientations 12

ENJEU 1 : L'évolution de l'offre et de la prestation de services d'Emploi-Québec en fonction des nouvelles réalités des clientes et des clients et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires visés 12

ENJEU 2 : L'intégration et le maintien en emploi des personnes faisant partie des minorités visibles et de celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (cinq dernières années) 14

ENJEU 3 : Les effets du vieillissement de la main-d'œuvre sur la gestion des ressources humaines 16

ENJEU 4 : Le développement de la main-d'œuvre et ses effets sur la productivité 18

ANNEXE 1. L'organigramme 20

ANNEXE 2. Les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail 21

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE D'EMPLOI-QUÉBEC

Nous avons le plaisir de vous présenter le bilan de nos réalisations. C'est sur ce bilan, qui dresse le portrait du travail accompli, que nous nous appuyons pour déterminer les défis qui nous restent à relever.

L'année 2010-2011 a été marquée par la reprise économique au Québec. Toutefois, la relance de l'emploi à Montréal s'est faite de façon graduelle et irrégulière et ne semble pas avoir atteint tous ceux et celles qui ont perdu leur emploi pendant la récession, dont les personnes immigrantes nouvellement arrivées, les personnes moins scolarisées et les jeunes de moins de 24 ans. Une attention particulière a donc été accordée à ces clientèles ainsi qu'à certains groupes de femmes et aux personnes handicapées qui éprouvent des difficultés d'intégration sur le marché du travail.

En raison de la relance de l'emploi, nous constatons une diminution de près de 10 % de nos clientèles (75 377 nouveaux participants et participantes à nos mesures) par rapport à l'année précédente. Ce volume se rapproche de la moyenne annuelle de 70 000 obtenue avant la récession. Nos interventions ont permis à environ 29 000 personnes de trouver un emploi, soit 12,5 % de plus qu'en 2009-2010. La plus importante augmentation (16 %) a été observée chez les prestataires d'une aide financière de dernier recours, soit 8 301 prestataires en emploi en 2010-2011 comparativement, à 7 148 en 2009-2010.

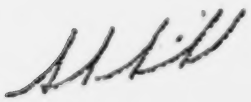
Nous nous réjouissons aussi du fait que nos interventions aient permis à 12 960 personnes immigrantes d'intégrer le marché du travail. Cette performance dépasse largement (de 21,4 %) nos résultats de 2009-2010 de même que la cible fixée par rapport à cet indicateur.

Par ailleurs, afin de favoriser la productivité des entreprises et, par le fait même, le maintien ou la création d'emplois, nous avons aidé près de 2 410 entreprises en leur offrant des activités de formation ou des activités visant l'adoption des meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines. Les entreprises montréalaises ont notamment bénéficié du Plan emploi métropole et du programme Soutien aux entreprises de la Métropole pour l'emploi et la relance mis sur pied par le gouvernement pour soutenir la relance de l'emploi.

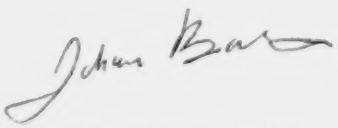
L'année 2010-2011 a aussi été marquée par les travaux relatifs à la consultation des partenaires du marché du travail en vue de la détermination des enjeux et des stratégies qui guideront nos actions pour les trois prochaines années. Près de 200 partenaires provenant de milieux variés ont participé à cet exercice de consultation qui a conduit à l'élaboration de notre Plan d'action triennal 2011-2014.

Les résultats obtenus sont le fruit du travail d'une équipe dynamique et de partenaires qui se consacrent au développement de la main-d'œuvre. Aussi leur témoignons-nous nos encouragements et notre reconnaissance.

Bonne lecture!



Gaétan Châteauneuf, président
Conseil régional des partenaires
du marché du travail de Montréal



Johanne Beaulieu, directrice
Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

1. LA PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

1.1. LE CADRE ORGANISATIONNEL D'EMPLOI-QUÉBEC

La mission

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

La vision

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

L'offre de services

L'agence Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et constitue le service public d'emploi au Québec. Issue de l'intégration administrative en 2006 de l'agence du même nom et de l'agence de la Sécurité du revenu, elle assure les services publics d'emploi et de solidarité sociale.

Les services offerts à la population s'inscrivent dans un continuum de services axé sur l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer à la clientèle un parcours fluide et d'accompagner les personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois.

En plus des services offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent, d'une part, aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, leur permettra d'intégrer le marché du travail ou de s'y maintenir et, d'autre part, aux entreprises qui veulent accroître leur productivité en misant sur la formation et l'amélioration de la gestion de leurs ressources humaines.

Les services de solidarité sociale

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[1], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, suivant le volet solidarité sociale de son offre de services, l'agence soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale et professionnelle et leur participation active à la société.

Par son offre de services, Emploi-Québec contribue donc à l'atteinte des objectifs gouvernementaux visant l'accroissement du niveau et de la qualité de vie de la population et la réduction de la pauvreté.

---

1. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace depuis lors la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

Le cadre de gestion

L'action d'Emploi-Québec s'inscrit dans le cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec qui est fondé sur des résultats mesurables par rapport aux objectifs et aux cibles établis préalablement en fonction des services à fournir. Le cadre de gestion d'Emploi-Québec est défini dans sa convention de performance et d'imputabilité. Celle-ci précise notamment les indicateurs servant à l'établissement des cibles et à la reddition de comptes. Le présent bilan est celui de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal.

1.2. LA DIRECTION RÉGIONALE D'EMPLOI-QUÉBEC DE L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

L'organisation administrative

La Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal (direction régionale) a la responsabilité de la gestion des services d'emploi et de solidarité sociale sur tout le territoire de l'Île-de-Montréal. Elle comprend un bureau régional réunissant différentes directions en un même lieu ainsi que des centres[2] offrant des services directs à la population et aux entreprises. **L'organigramme de la direction régionale est présenté à l'annexe 1.**

L'environnement partenarial

Dans le souci d'assurer la complémentarité des interventions et des expertises, la direction régionale mène ses actions en étroite collaboration avec ses partenaires des secteurs de la formation, du développement de l'employabilité et du développement économique. Parmi ses partenaires, mentionnons :

- le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal (conseil régional);
- les ressources externes spécialisées en développement de l'employabilité et le Forum régional des ressources externes en développement de l'employabilité;
- les centres locaux de développement (ou corporations de développement économique communautaire);
- Éducation Montréal;
- le Conseil emploi métropole;
- les comités sectoriels de main-d'œuvre et les comités consultatifs agissant auprès des groupes qui doivent surmonter des obstacles à l'emploi;
- la Conférence régionale des élus de Montréal et la Conférence administrative régionale;
- la Ville de Montréal et les autres municipalités de l'île de Montréal;
- les ministères et organismes gouvernementaux du Québec et du Canada.

---

2. Les centres locaux d'emploi (CLE), les centres de services spécialisés, les centres de services aux entreprises et le Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés.

2.1. LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Le marché du travail fait face à des changements majeurs. Au cours des prochaines années, ces transformations agiront sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement on observera une diminution de la clientèle, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec devra tenir compte de l'accentuation des mouvements de personnel, notamment en raison des nombreux départs à la retraite.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. L'utilisation d'Internet pour recevoir des services ou interagir avec des établissements publics ou des entreprises s'accentue. Par conséquent, afin de pouvoir faire face aux nombreux changements qui surviennent tant dans son environnement interne et qu'externe, Emploi-Québec est appelée à innover et à adapter sa prestation de services.

2.2. LES RESSOURCES

Les ressources financières

Les services publics d'emploi

L'agence est dotée, pour offrir les services publics d'emploi, d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois.

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Ce budget s'élevait à 236 468 900 $ de dollars pour l'année 2010-2011.

Les services de solidarité sociale

L'agence compte également sur un budget de transfert pour assurer l'aide financière de dernier recours et pour offrir d'autres programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

Les prestations sont offertes aux ménages ou aux personnes dans le besoin en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application. Pour l'année 2010-2011, le montant versé en ce qui a trait à l'aide sociale s'élevait approximativement à 890 242 800 $.

Les ressources humaines

La direction régionale a compté sur 1 368 employés et employées dans son réseau de centres locaux d'emploi et au bureau régional pour mener à bien sa mission.

3. LES RÉSULTATS

Les actions menées en 2010-2011 correspondent aux enjeux du marché du travail montréalais tels qu'ils sont définis par le conseil régional pour le cycle triennal 2008-2011 ainsi qu'aux orientations nationales d'Emploi-Québec.

Ces enjeux sont :

1. L'évolution de l'offre et de la prestation de services d'Emploi-Québec en fonction des nouvelles réalités des clientes et des clients et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires visés.
2. L'intégration et le maintien en emploi des personnes faisant partie des minorités visibles et de celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (cinq dernières années).
3. Les effets du vieillissement de la main-d'œuvre sur la gestion des ressources humaines.
4. Le développement de la main-d'œuvre et ses effets sur la productivité.

Les orientations nationales se définissent comme suit :

1. Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses, les travailleurs et les entreprises.
2. Favoriser la participation au marché du travail du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées du marché du travail à la reprise économique.
3. Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements démographiques et commerciaux.
4. Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi.
5. Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens[3].

La section qui suit reprend les enjeux et les orientations que nous venons de mentionner ainsi que les réalisations qui s'y rattachent.

3. Dans la Loi sur l'administration publique (Québec), les services aux citoyennes et aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

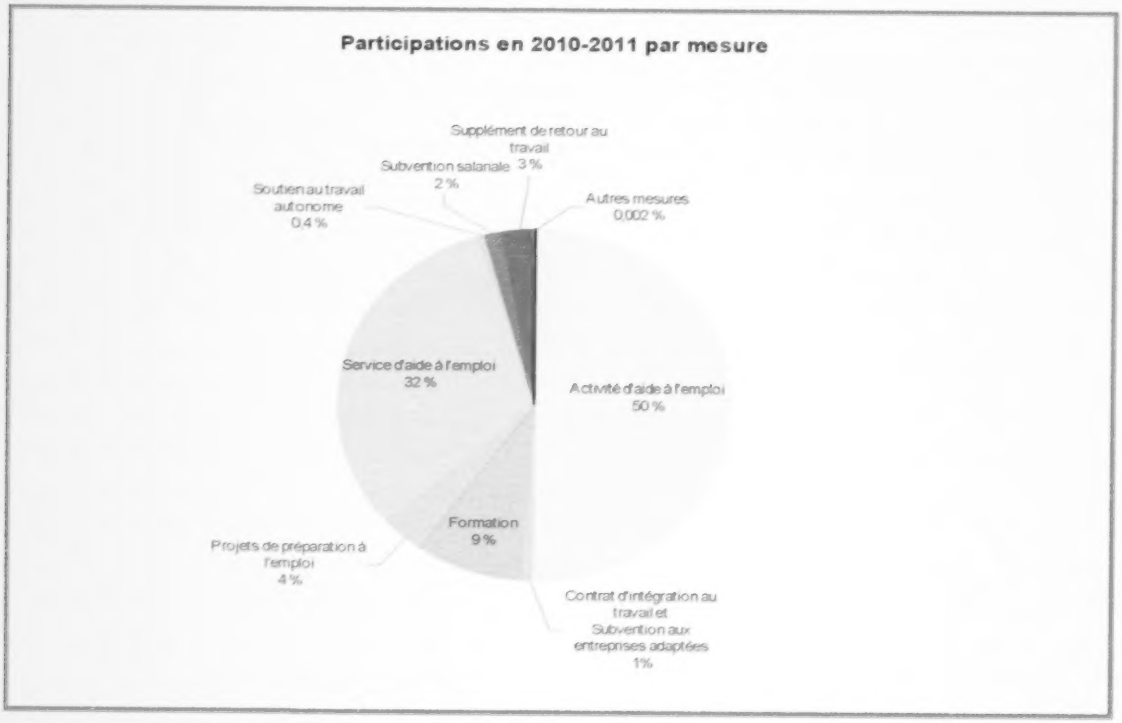
3.1. LES FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS DE 2010-2011 PAR RAPPORT À CEUX DE 2009-2010

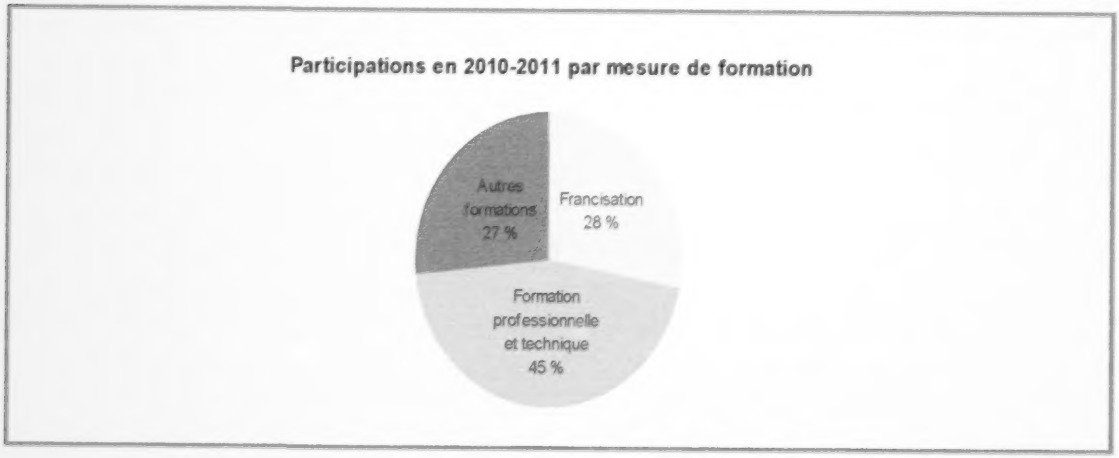
Voici les variations survenues pour ce qui a trait aux différents indicateurs de résultats :

- Baisse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Diminution du nombre de participants et participantes à l'assurance-emploi ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Légère baisse du nombre de participants et participantes à l'assurance-emploi occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Augmentation du nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Baisse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi qui sont prestataires de l'aide sociale.
- Forte hausse du nombre de prestataires de l'aide sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Baisse du nombre de nouveaux participants et participantes immigrants et ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Augmentation considérable du nombre de personnes immigrantes ayant trouvé un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Faible hausse du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi.
- Variation peu importante du nombre de nouvelles ententes de qualification signées dans le cadre de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail.
- Légère baisse du nombre de personnes sorties de l'aide financière de dernier recours.

Les nouvelles participations selon la mesure

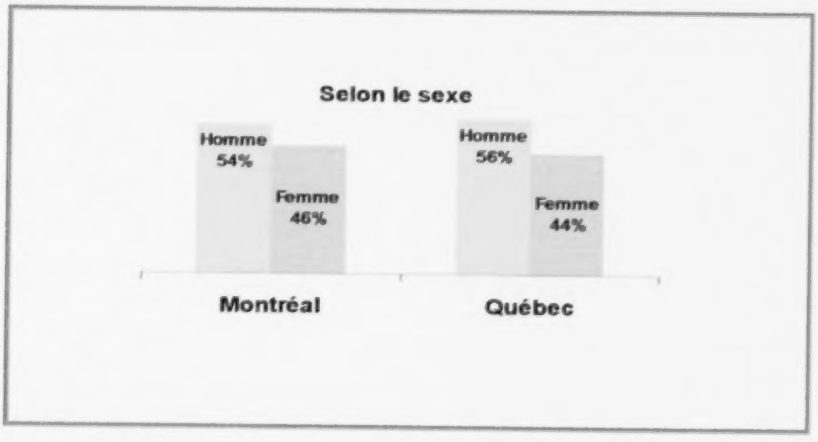
Environ 80 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités ou services d'aide à l'emploi).





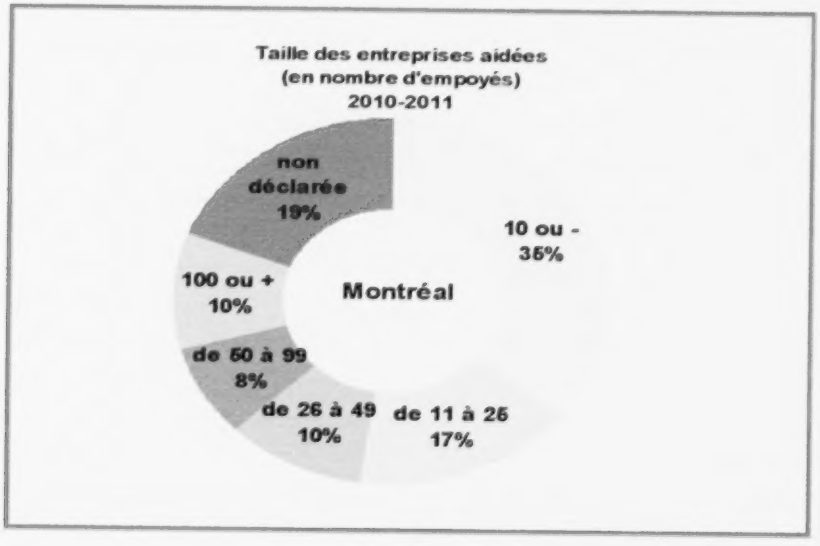
Le profil des personnes aidées

Parmi les personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, 46 % étaient des femmes.



Le profil des entreprises aidées

Parmi les entreprises nouvellement aidées, 52,3 % comptaient moins de 25 employés et employées.



3.2. LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENJEUX ET DES ORIENTATIONS

ENJEU 1 : L'ÉVOLUTION DE L'OFFRE ET DE LA PRESTATION DE SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC EN FONCTION DES NOUVELLES RÉALITÉS DES CLIENTES ET DES CLIENTS ET DE L'ÉVOLUTION PRÉVUE DU MARCHÉ DU TRAVAIL, EN CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES VISÉS

Orientation : Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses, les travailleurs et les entreprises.

Le marché du travail de l'île de Montréal a enregistré près de 95 % des pertes d'emplois subies dans l'ensemble du Québec lors de la dernière récession (2009). La presque totalité des emplois perdus en 2009 a été récupérée en 2010 et le taux de chômage est repassé sous la barre des 10 %. La relance de l'emploi à Montréal s'est faite de façon graduelle et irrégulière. Les résultats obtenus tiennent donc compte de ce contexte économique.

En date du 31 mars 2011, quelque **75 377 personnes** avaient bénéficié **des services publics d'emploi** offerts sur le territoire de l'île de Montréal, comparativement à 82 050 personnes en 2010, ce qui correspond à une baisse de **8,9 %** de la clientèle. On note une **diminution** de **8,6 %** du nombre de **prestataires de l'assurance-emploi** ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi en 2010-2011 (33 680 prestataires) par rapport à l'année précédente (36 840 prestataires). On a également assisté à une **baisse de près de 10 %** de la nouvelle clientèle des **programmes d'assistance sociale** (24 988 personnes en 2010-2011 contre 27 599 en 2009-2010).

Mis à part les activités et les services d'aide à l'emploi, les Mesures de formation (MFOR — volet individus) représentent une part importante des interventions menées auprès des individus. On compte **21 734 participations aux mesures MFOR — volet individus** en 2010-2011.

Par ailleurs, la direction régionale a assuré un suivi rigoureux des licenciements collectifs. À noter que **1 020** personnes ont été dirigées vers un **comité d'aide au reclassement** (CAR) et que **823** personnes ont été dirigées vers un **comité de reclassement à entrées continues** (CREC). Cela correspond à une diminution importante par rapport à 2009-2010 où 2 599 personnes avaient été adressées à un CAR et 1 856 personnes à un CREC en raison des licenciements massifs survenus lors de la crise économique.

Pour former leur personnel, plusieurs entreprises ont eu recours au programme **Soutien aux entreprises de la Métropole pour l'emploi et la relance** (SEMER) qui remplace le programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRE) lancé en 2009-2011. En 2010-2011, **1 025 travailleurs et travailleuses** de 41 entreprises en 2010-2011 ont bénéficié de ce programme. À noter qu'en 2009-2010, le nombre de travailleurs et de travailleuses ayant bénéficié du programme SERRE s'élevait à 4 970 (répartis dans 295 entreprises).

Dans un contexte de sortie d'une crise économique, la direction régionale a poursuivi ses activités de veille quant à l'évolution du marché du travail en produisant un tableau de bord mensuel. Cet outil a permis de suivre de près la relance du marché du travail à Montréal. Afin que les interventions soient menées en fonction de la situation du marché du travail, un bulletin trimestriel et annuel sur l'état et l'évolution du marché du travail montréalais a été créé et est diffusé par Internet.

De plus, étant donné que le secteur de l'aéronautique a connu une certaine instabilité au cours de la dernière décennie, les intervenants et intervenantes du secteur de l'aéronautique doivent être bien informés des perspectives d'emploi dans ce secteur. À cet effet, une présentation a donc été offerte à plus d'une trentaine d'intervenants et intervenantes des ressources externes et d'Emploi-Québec de l'Est de Montréal afin de leur faire connaître les possibilités d'emploi offertes par cette industrie à moyen terme (2010-2014).

Pour faire connaître l'**information sur le marché du travail** et en faciliter l'utilisation et la compréhension, des présentations de cet outil ont été faites en 2010-2011 dans des centres locaux d'emploi (373 participants et participantes), à des partenaires externes (409 participants et participantes), à des usagers et usagères de la Grande Bibliothèque (673). Plusieurs présentations et formations portant sur le marché du travail ont aussi été faites à 493 membres du personnel d'Emploi-Québec.

Toutes ces interventions ont permis à un bon nombre de participants et participantes aux mesures d'Emploi-Québec d'intégrer le marché du travail, malgré sa fragilité (30 898 personnes en 2010-2011, une hausse de de 8,5 % par rapport à 2009-2010 (28 487 personnes)). La **plus importante augmentation (16 %) du nombre de retours en emploi** a été observée chez les **prestataires d'une aide financière de dernier recours**. On compte 8 301 retours en emploi parmi cette clientèle en 2010-2011 alors qu'en 2009-2010, on en comptait 7 148. Pour sa part, le nombre de **participants et participantes à l'assurance-emploi occupant un emploi** après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, qui se situait à 12 170 personnes en 2009-2010, a légèrement baissé en 2010-2011 pour s'établir à 11 779.

Quelques indicateurs de résultats

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2009-2010	RÉSULTATS AU 31 MARS 2010	CIBLES 2010-2011	RÉSULTATS AU 31 MARS 2011
Nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	77 023	82 050	77 381	75 377
Nombre de participants et participantes à l'assurance-emploi ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	36 594	36 840	34 792	33 680
Nombre de participants et participantes à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	11 858	12 170	11 204	11 779
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	32 780	28 487	33 793	30 898
Nombre de nouveaux participants et participantes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale et ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	25 800	27 599	25 800	24 988
Nombre de personnes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	8 860	7 148	7 500	8 301

- Baisse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Diminution du nombre de participants et participantes à l'assurance-emploi ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Légère baisse du nombre de participants et participantes à l'assurance-emploi occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Augmentation du nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Baisse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi qui font partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale.
- Forte hausse du nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

ENJEU 2 : L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES FAISANT PARTIE DES MINORITÉS VISIBLES ET DE CELLES ISSUES DE L'IMMIGRATION, PARTICULIÈREMENT CELLES ISSUES DE L'IMMIGRATION RÉCENTE (CINQ DERNIÈRES ANNÉES)

Orientation : Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées du marché du travail à la reprise économique.

Les personnes immigrantes

En 2010-2011, la direction régionale a servi environ **33 028 personnes immigrantes** (soit **43,8 % de la clientèle**) sur un total de 75 377 personnes ayant participé à l'ensemble des mesures. Cette proportion s'apparente à celle de 2009-2010. Soulignons qu'à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, quelque **12 960 personnes immigrantes ont trouvé un emploi** en 2010-2011. Ce résultat représente une augmentation considérable (21,4 %) par rapport au nombre de retours en emploi en 2009-2010, année au cours de laquelle 10 676 personnes avaient intégré le marché du travail à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Ce résultat dépasse largement la cible fixée par rapport à cet indicateur.

La formation constitue une composante majeure du processus d'insertion professionnelle. En 2010-2011, la direction régionale a consacré 22 formations exclusivement à la clientèle immigrante (325 participants et participantes), ce qui représente 39 % de l'offre globale de formation MFOR — volet individus. Il s'agit d'une baisse par rapport 2009-2010 où 47 formations étaient destinées à la clientèle immigrante (749 participants et participantes), soit 29 % de l'offre globale de formation MFOR — volet individus. Mentionnons aussi que les personnes immigrantes représentaient 60 % de la clientèle de la mesure MFOR — volet regroupé.

Une nouvelle impulsion a été donnée aux mesures visant la clientèle immigrante grâce à la mobilisation des partenaires autour du projet Défi Montréal. Les travaux menés visent à adopter une approche intégrée en ce qui a trait aux interventions faites auprès de cette clientèle dans le but d'en assurer une meilleure cohérence, une plus grande complémentarité et une meilleure efficacité. Au nombre des réalisations, mentionnons notamment le lancement du site Internet travailimmigrants.com[4] en novembre 2010, visité, en date du 1er mars 2011, par 26 191 internautes. Le conseil régional, Emploi-Québec, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), la Conférence régionale des élus de Montréal (CRE), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et les représentants et représentantes des ressources externes ont mis en commun leurs connaissances et leur expertise pour rendre accessibles des renseignements utiles en matière d'intégration en emploi des personnes immigrantes.

Par ailleurs, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a encore une fois permis à plusieurs personnes immigrantes ou faisant partie des minorités visibles de trouver un emploi. Le nombre de participants et de participantes à ce programme a augmenté de 17 %, soit 880 participants et participantes en 2010-2011, par rapport à 752 en 2009-2010. Pour mieux faire connaître ce programme dans le milieu des affaires, 5 000 signets promotionnels ont été produits et diffusés auprès des entreprises. Du reste, une trousse Web sur la gestion de la diversité (trousse *Diversité +*) a été conçue afin de soutenir, en matière de gestion des ressources humaines, les employeurs souhaitant optimiser le potentiel des équipes de travail diversifiées.

En outre, la direction régionale a contribué avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la mise sur pied du projet Passerelle pour l'emploi en région. Ce projet permet d'arrimer les offres visant des emplois ne pouvant être pourvus en région et les demandes d'emploi des personnes récemment immigrées au Québec et établies dans la région métropolitaine de Montréal.

La reconnaissance des acquis et des compétences de certaines personnes immigrantes, afin de faciliter leur intégration, constitue un défi de taille. Des efforts se poursuivent donc dans ce but. Ainsi, neuf projets de reconnaissance des acquis et des compétences liés à l'entente spécifique régionale sur l'immigration ont été

4. Il s'agit d'un guichet unique d'information contenant les mesures, programmes, services et projets d'Emploi-Québec et ceux de ses partenaires en matière d'intégration en emploi des personnes immigrantes et des personnes faisant partie des minorités visibles.

réalisés entre l'entrée en vigueur de l'entente en janvier 2010 et le 31 mars 2011. Ces projets ont bénéficié à 336 personnes immigrantes.

Enfin, un nouveau programme a été mis sur pied en octobre 2010 en partenariat avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. Il s'agit du programme Interconnexion qui a pour but de permettre un contact privilégié entre les organisations montréalaises et les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants qualifiés.

Quelques indicateurs de résultats

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2009-2010	RÉSULTATS AU 31 MARS 2010	CIBLES 2010-2011	RÉSULTATS AU 31 MARS 2011
Nombre de nouveaux participants et participantes immigrants ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	28 200	35 386	29 912	33 028
Nombre de personnes immigrantes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	–	10 676	10 078	12 960

- Baisse du nombre de nouveaux participants et participantes immigrants ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Augmentation considérable du nombre de personnes immigrantes ayant trouvé un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

Les jeunes

Une entente spécifique portant sur la persévérance scolaire et la valorisation de l'éducation dans la région de Montréal a été signée. Cette entente réunit différents ministères[5] et organismes touchés, les commissions scolaires de la région, la Conférence régionale des élus et la Ville de Montréal. Elle vise :

- à favoriser la persévérance scolaire et la réussite éducative des jeunes Montréalaises et Montréalais;
- à promouvoir le développement d'une culture régionale de valorisation de l'éducation.

Dans le cadre de cette entente, la direction régionale, appuyée par le conseil régional, soutiendra financièrement le projet Équité pour un montant de 100 000 $.

La main-d'œuvre féminine

La Stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine a été présentée au Forum des ressources externes. Elle a également fait l'objet de plusieurs présentations au personnel de la direction régionale. Ces présentations ont permis de mieux cerner les problématiques qui touchent les femmes (particulièrement certaines catégories d'entre elles) relativement à leur intégration en emploi et, ainsi, de leur apporter le soutien approprié.

En 2010-2011, les femmes représentaient 46 % de l'ensemble des participants et participantes aux mesures d'Emploi-Québec. Il s'agit d'une hausse de un point de pourcentage par rapport à 2009-2010. En ce qui a trait au programme PRIIME, la proportion des femmes y ayant participé s'élevait à 47 %. Soulignons aussi qu'environ 125 personnes ont participé à la stratégie Ma place au soleil qui consiste à soutenir les jeunes chefs de famille monoparentale prestataires d'une aide financière de dernier recours dans leur démarche visant à

5. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, le ministère de la Famille et des Aînés et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

acquérir une formation générale ou une formation professionnelle ou technique en vue de leur intégration durable au marché du travail.

Mentionnons enfin qu'une dizaine de projets locaux s'adressant particulièrement à des femmes éloignées du marché du travail, dont plusieurs femmes immigrantes, ont été réalisés en collaboration avec des organismes externes.

Les personnes handicapées

Les personnes handicapées constituent un des bassins de main-d'œuvre les plus défavorisés sur les plans de la formation et de l'emploi. Aussi des efforts considérables doivent-ils être consentis pour venir en aide à cette clientèle, notamment dans le contexte de l'application de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Pour favoriser l'embauche des personnes handicapées par les entreprises, la direction régionale a produit un outil promotionnel visant à faire connaître les services et le soutien offerts aux employeurs en vue de l'intégration et du maintien en emploi des personnes handicapées.

Plus globalement, les intervenants et intervenantes des centres locaux d'emploi (CLE) ont participé à des activités visant à favoriser la concertation entre partenaires en matière de développement de l'employabilité. Ils ont aussi accordé une attention particulière à leur participation active à divers comités de travail qui se penchent sur des problématiques propres à certaines clientèles. Les CLE ont également mis en œuvre plusieurs projets adaptés à différentes clientèles, notamment les femmes, les jeunes décrocheurs et décrocheuses, les jeunes personnes marginalisées qui vivent dans la rue, les personnes faiblement scolarisées et les personnes handicapées.

ENJEU 3 : LES EFFETS DU VIEILLISSEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE SUR LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Orientation : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements démographiques et commerciaux.

Diverses actions ont été menées afin de sensibiliser les entreprises montréalaises à la problématique du vieillissement de la main-d'œuvre et à ses effets sur la disponibilité de la main-d'œuvre. Dans un souci de cohérence, la plupart des actions menées auprès des entreprises sont mises en œuvre en concertation avec les partenaires touchés. Mentionnons notamment :

- les différents séminaires à l'intention des entreprises tenus en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et les chambres de commerce de l'île de Montréal : **32 séminaires en 2010-2011** (386 entreprises participantes) contre 27 séminaires en 2009-2010 (369 entreprises participantes). Plusieurs entreprises ont fait une demande de soutien à Emploi-Québec en vue d'améliorer leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines après avoir participé à un séminaire;
- l'animation d'un kiosque au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires organisé par le Mouvement québécois de la qualité : près de 2 000 entreprises ont participé à ce salon.

Quelque 120 participants et participantes de ministères et d'organismes (ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, Emploi-Québec, etc.) ont pris part à une rencontre de concertation interministérielle. Pour mieux faire connaître les programmes et services gouvernementaux offerts aux entreprises, trois Journées de relayeurs ont été organisées. Ces journées ont réuni 205 représentants et représentantes d'organismes non gouvernementaux.

Par ailleurs, la direction régionale a signé une entente avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain en vue de la création d'un guichet Internet unique donnant un accès rapide à l'ensemble des programmes et services gouvernementaux offerts aux entreprises.

Lors de la campagne de promotion de la clientèle étudiante, on a eu recours au cybermarketing pour faire connaître aux employeurs le service Placement en ligne et les avantages qu'ils peuvent en tirer. Quelque 3 005 télécopies, plus de 100 courriels et 55 envois postaux ont donc été transmis aux employeurs afin de les soutenir dans leurs recherches de candidats et de candidates.

Les interventions sur le plan local se traduisent par des participations à différentes tables de concertation avec des partenaires comme le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, les corporations de développement économique communautaire et la Ville de Montréal, par l'organisation de sessions d'information et de formation offertes aux entreprises et par la publication de bulletins et la conception d'autres outils de communication.

ENJEU 4 : LE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET SES EFFETS SUR LA PRODUCTIVITÉ

Orientation : Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements démographiques et commerciaux.

Le développement des compétences de la main-d'œuvre constitue un des éléments essentiels pour assurer la productivité des entreprises. Aussi des investissements importants ont-ils été consacrés à la Mesure de formation destinée aux entreprises :

- volet **subvention directe aux entreprises**, mesure offerte en milieu de travail : le nombre de projets de formation réalisés en 2010-2011 **(319 projets)** est de 12,9 % inférieur à celui de l'année 2009-2010 (360 projets). Cette baisse pourrait être attribuable au contexte économique de 2009-2010;
- volet **achat de formation continue**, mesure offerte dans les établissements d'enseignement : **2 195 travailleurs et travailleuses** ont suivi des cours dans des établissements secondaires (34 cours) et collégiaux (132 cours). Ces formations ont permis de développer les compétences techniques des travailleurs et travailleuses dans des domaines variés, notamment pour occuper des emplois dans des secteurs manufacturiers et des emplois liés aux technologies de l'information et aux services scientifiques et techniques.

Concernant la formation en **francisation** :

- **2 028 travailleurs et travailleuses** (110 entreprises) ont bénéficié de cours de francisation en milieu de travail. Le tiers des entreprises visées (37) compte moins de 50 employés et employées;
- **246 travailleurs et travailleuses** (113 entreprises) ont suivi les formations en francisation offertes dans des établissements d'enseignement. Plus de la moitié des entreprises visées (61) comptent moins de 50 employés et employées. Il s'agit principalement de centres de la petite enfance, d'entreprises de service et de commerces de détail.

Le nombre d'**ententes de qualification** signées dans le cadre de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail est passé de **517 ententes** en 2010-2011 à **609 ententes** en 2009-2010. Le nombre d'**entreprises nouvellement aidées** par les interventions des services publics d'emploi **a progressé de 2,3 %** en 2010-2011 par rapport à 2009-2010, passant de 2 355 entreprises à **2 410 entreprises**.

Quelques indicateurs de résultats

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2009-2010	RÉSULTATS AU 31 MARS 2010	CIBLES 2010-2011	RÉSULTATS AU 31 MARS 2011
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	2 230	2 355	2 408	2 410
Nombre de nouvelles ententes de qualification	622	609	622	517

- Faible hausse du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi.
- Variation du nombre de nouvelles ententes de qualification signées dans le cadre de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

En plus des enjeux déterminés par le conseil régional relativement aux services publics d'emploi, la direction régionale a entrepris des actions en matière de solidarité sociale ainsi que des actions relatives à sa gestion organisationnelle. Les réalisations qui suivent portent donc sur ces deux éléments.

Orientation : Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi.

En vertu de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du plan d'action gouvernemental qui en découle, la direction régionale est venue en aide aux personnes dans le besoin. Elle les a soutenues financièrement par l'entremise des programmes d'aide financière et elle a mené des activités visant à favoriser leur autonomie économique et sociale. Mentionnons notamment que 25 groupes de travailleurs et travailleuses ont bénéficié du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement. La région a compté 1 262 nouveaux participants et participantes au Programme alternative jeunesse en 2010-2011.

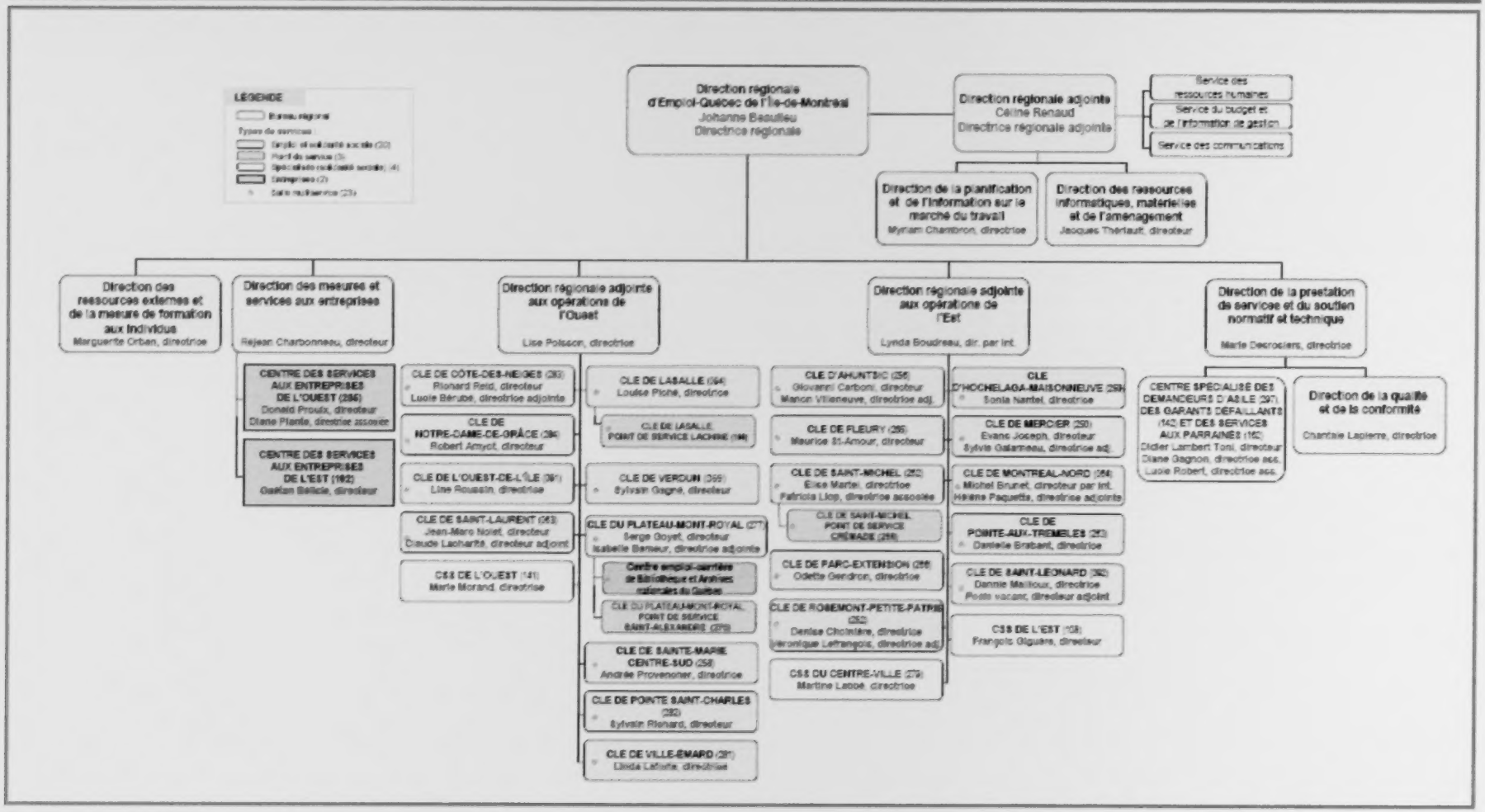
En raison des conclusions tirées d'une évaluation des Programmes d'aide et d'accompagnement social (PAAS) Interagir et Devenir, ces deux programmes ont été remplacés par un nouveau programme PAAS Action. Ce dernier programme permet de concevoir des projets qui soutiendront les participants et participantes en vue de l'atteinte de leur plein potentiel et, ainsi, faciliteront leur parcours vers le marché du travail.

Enfin, des séances d'information sur l'offre de services d'Emploi-Québec ont été offertes à 565 intervenants et intervenantes de 42 organismes communautaires et institutionnels ainsi qu'à la population (350 personnes).

Orientation : Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens.

La direction régionale a encore une fois fait un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre afin de faire des choix plus judicieux en termes de planification de ses besoins de main-d'œuvre, d'attraction du personnel, de préparation de la relève et de transmission des connaissances.

ANNEXE 1
L'organigramme



ANNEXE 2
Les membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Président
M. Gaétan Châteauneuf, président du Conseil central de Montréal

Vice-président et vice-présidente
M. Louis Arsenault, directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.
M[me] Louise Hodder, directrice générale, Corporation de développement économique communautaire Centre-Sud–Plateau-Mont-Royal

Secrétaire
M. Rogério Correia, adjoint à la directrice régionale

Membre d'office
M[me] Johanne Beaulieu, directrice régionale, Emploi-Québec

Représentantes et représentants des entreprises
M. Louis Arsenault, directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.
M[me] Lise Aubin, vice-présidente exploitation et administration, Chambre de commerce du Montréal métropolitain
M. Norman Chenail, exécutif senior en ressources humaines, NMC et associés
M. Pierre Duguay, président, Com-Inter Communications
M. Sébastien Leblanc, président, Aimanto Attraction Rétention
M. Éric Méthot, directeur, personnes et culture, RONA

Représentantes et représentants de la main-d'œuvre
M[me] Flavie Achard, responsable de l'éducation, Conseil central de Montréal (CSN)
M. Gaétan Châteauneuf, président, Conseil central de Montréal (CSN)
M[me] Sylvie Majeau, conseillère syndicale, Conseil régional FTQ Montréal métropolitain
M. Gilles Paquette, conseiller syndical, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
M[me] Francine Richer, responsable de la formation, Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
M. Michel Thibault, secrétaire général, Conseil régional FTQ Montréal métropolitain

Représentantes des organismes communautaires
M[me] Diane Cormier, directrice, Club de recherche d'emploi Montréal centre-ville
M[me] Louise Hodder, directrice générale, Corporation de développement économique communautaire Centre-Sud–Plateau-Mont-Royal

Représentantes et représentant du milieu institutionnel
M[me] Monique Courcelles, conseillère en formation et développement, Formation Experts de Montréal
M[me] Mary Ann Desjardins, directrice du Réseau de la formation professionnelle, Commission scolaire de Montréal
M[me] Sylvie Gravel, professeure, Université du Québec à Montréal, Département de l'organisation et des ressources humaines, École des sciences de la gestion
M. Hervé Pilon, directeur général, cégep André-Laurendeau

Représentantes et représentants ministériels (sans droit de vote)
M. Ahmed Benbouzid, directeur, développement social, Conférence régionale des élus (CRE) de Montréal
M. Francis Culée, directeur régional, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)
M[me] Johanne Dumont, directrice, Direction du développement régional et métropolitain, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT)
M. Alain Houde, directeur régional, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)
M[me] Charlotte Poirier, directrice régionale, Services Immigration-Québec de Montréal, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)